Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Горно-Алтайский государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Деловые коммуникации**

Уровень основной образовательной программы: **бакалавриат**

Рекомендуется для направления подготовки 38.03.01 «Экономика»

профиль «Экономика предприятий и организаций»

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Экономика» (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 12.11.2015 г. № 1327) и учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (профиль Экономика предприятий и организаций), утвержденного Ученым советом ГАГУ (от 24.12.2015, протокол № 12).

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента, туризма и экономической теории от 19.01.2016 протокол №6

Горно-Алтайск

2016

1.Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: освоение различных форм деловых коммуникации, необходимых для ведения бизнеса в современных условиях.

Задачи дисциплины: участие в диалогических и полилогических ситуациях общения, установление речевого контакта; овладение навыками обмена информацией между деловыми партнёрами, компетентного общения и самостоятельного экспертирования различных деловых ситуаций; приобретение опыта анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений; приобретение опыта учета индивидуально-психологических и личностных особенностей людей в деловом общении

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ДВ.7)

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» базируется на положениях дисциплины «Русский язык и культура речи».

Основные положения данной дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплины «Менеджмент».

Междисциплинарные связи разделов и (или) тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Наименование разделов (темы) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		Коммуникативные каналы	Искусство межличностного общения	Этика делового общения	Деловые переговоры: подготовка - проведение	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	Психологический климат в трудовом коллективе
1	Русский язык и культура речи		+	+	+	+	
2	Менеджмент	+		+	+	+	+

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- особенности осуществления публичных выступлений, организации переговоров, совещании, деловой переписки;

- особенности организации и осуществления деловых коммуникации с использованием информационных технологии.

уметь:

− организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

− аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

− работать в команде и к кооперации с коллегами;

− использовать полученные знания в практической деятельности.

владеть:

- навыками деловых коммуникаций.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебой работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестр
		2
Аудиторные занятия (всего)	52/1,44	52/1,44
В том числе:	-	-
Лекции	26/0,72	26/0,72
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические занятия (ПР)	26/0,72	26/0,72
Самостоятельная работа (всего)	56/1,55	56/1,55
В том числе:	-	-
Реферат	10/0,27	10/0,27
Курсовая работа	-	-
Другие виды самостоятельной работы	46/1,27	46/1,27
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36/1	36/1
Общая трудоемкость часы	144/4	144/4
зачетные единицы	4	4

Матрица соответствия компетенций и разделов (тем) дисциплины.

Наименование раздела (темы) дисциплины	Всего часов		Сумма компетенций
		ОК-4	
1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	10	+	1
2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	16	+	1
3. Коммуникативные каналы	10	+	1
4.Искусство	14	+	1

межличностного общения			
5.Электронная коммуникация	14	+	1
6.Этика делового общения	16	+	1
7.Деловые переговоры: подготовка - проведение	16	+	1
8.Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	16	+	1
9.Психологический климат в трудовом коллективе	16	+	1
10. Проблемы межкультурной коммуникации	16	+	1

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	Определение и функции деловых коммуникаций. Задачи, которые выполняют деловые коммуникации. Основные цели и задачи, выполняемые деловыми коммуникациями Стили, уровни стратегии и средства деловых коммуникаций.
2	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». 1.Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний. 2.Каковы базовые составляющие социальной коммуникации. 3.Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.
3	Коммуникативные каналы	1.Каковы критерии классификации видов коммуникаций? 2. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов? 3.Проблема смысла в коммуникации. 4.Каковы коммуникационные барьеры процесса

		коммуникации?
4	Искусство межличностного общения	1. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. 2. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам. 3. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление. 4. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. 5. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.
5	Электронная коммуникация	1. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. 2. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
6	Этика делового общения	1. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. 2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. 3. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления
7	Деловые переговоры: подготовка -проведение	1. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. 2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). 3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. 4. Технологии ведения переговоров по телефону.
8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	1. 1. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. 2. 2. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений;

		отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). 3. 3. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения. 4. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров
9	.Психологический климат в трудовом коллективе	4. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. 5. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. 6. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.
10	. Проблемы межкультурной коммуникации	1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. 7. 2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. 8. 3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. 9. 4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

5.2. Разделы и (или) темы дисциплины и виды занятий (технологическая карта)

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия				Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Семестр – 2						
1	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	8	2	-	2	-	4
2	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	14	4	-	4	-	6
3	Коммуникативные каналы	8	2	-	2	-	4

4	Искусство межличностного общения	10	2	-	2	-	6
5	Электронная коммуникация	10	2	-	2	-	6
6	Этика делового общения	10	2	-	2	-	6
7	Деловые переговоры: подготовка -проведение	14	4	-	4	-	6
8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	14	4	-	4	-	6
9	Психологический климат в трудовом коллективе	10	2	-	2	-	6
10	Проблемы межкультурной коммуникации	10	2	-	2	-	6
	Форма итогового контроля	экзамен					

5.3. Практические занятия и семинары (лабораторный практикум)
Содержание семинарских занятий

Тема дисциплины	Содержание тем	Трудоемкость в часах
Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	1.Опрределение и функции деловых коммуникаций. 2. Задачи, которые выполняют деловые коммуникации. 3. Основные цели и задачи, выполняемые деловыми коммуникациями 4.Стили, уровни стратегии и средства деловых коммуникаций. 5. Практическая работа по стилям деловых коммуникаций	2
Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. 2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». 3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний. 4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации. 5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.	4

	6. Работа на ПК по теориям коммуникаций.	
Тема 3. Коммуникативные каналы	5. Каковы критерии классификации видов коммуникаций? 6. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов? 7. Проблема смысла в коммуникации. 8. Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации? 9. Практическая работа на ПК по видам и функциям коммуникаций.	2
Тема 4. Искусство межличностного общения	1. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. 2. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам. 3. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление. 4. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. 5. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта. 6. Составить презентацию по методике проведения деловой беседы.	2
Тема 5. Электронная коммуникация	1. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. 2. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. 3. Работа в интернете по социальным сетям.	2
Тема 6. Этика делового общения	1. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. 2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная,	2

	организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. 3. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. 4. Презентация «Форма проведения дискуссий»	
Тема 7. Деловые переговоры: подготовка - проведение	1. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. 2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). 3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. 4. Технологии ведения переговоров по телефону. 5. Презентация «Технология ведения переговоров»	4
Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	1. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. 2. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). 3. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения. 4. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному	4

	разрешению споров. 5. Составить правила служебных взаимоотношений.	
Тема 9. Психологический климат в трудовом коллективе	1. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. 2.Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. 3.Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения. 4. Подготовить и провести тестирование психологического климата (определенной организации)	2
Тема 10. Проблемы межкультурной коммуникации	1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. 2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. 3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. 4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. 5. Составить презентации о национальных особенностях делового общения разных стран.	2

5. 4. Самостоятельная работа

№ темы	Наименование темы	Содержание работы	Количество часов	Форма отчетности	Срок контроля
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса	Подготовка к семинару	2	Обсуждение вопросов	Семинарское занятие №1

	«Деловые коммуникации»	Подготовка к тестированию	1	Тестирование в середине курса	Середина курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
2	Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов	Семинарское занятие №2
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование в середине курса	Середина курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
3	Тема 3. Коммуникативные каналы	Подготовка к семинару	2	Обсуждение вопросов	Семинарское занятие №3
		Подготовка к тестированию	1	Тестирование в середине курса	Середина курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
4	Тема 4. Искусство межличностного общения	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов	Семинарское занятие №4
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование в середине курса	Середина курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
5	Тема 5. Электронная коммуникация	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов и выполнение заданий	Семинарское занятие № 5
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование в середине курса	Середина курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
6	Тема 6. Этика делового общения	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов и выполнение заданий	Семинарское занятие № 6
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование	В конце курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка - проведение	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов и выполнение заданий	Семинарское занятие № 7
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование	В конце курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене

8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов и выполнение заданий	Семинарское занятие № 8
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование	В конце курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
9	Тема 9. Психологический климат в трудовом коллективе	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов и выполнение заданий	Семинарское занятие № 9
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование	В конце курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
10	Тема 10. Проблемы межкультурной коммуникации	Подготовка к семинару	3	Обсуждение вопросов и выполнение заданий	Семинарское занятие № 10
		Подготовка к тестированию	2	Тестирование	В конце курса
		Подготовка к экзамену	1	Опрос	На экзамене
			56		

6. Тематика курсовых работ (рефератов, эссе).

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс и его структура.
5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
6. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
7. Социологические и психологические модели коммуникации.

8.Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

9. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

10.Особенности межличностной коммуникации.

11. Критерии коммуникационной компетентности.

12.Стили межличностной коммуникации.

13.Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

14.Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.

15.Условия и оценка эффективности деловых переговоров.

16.Правила проведения делового разговора по телефону.

17.Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.
18.Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

7.1. Нормативно-правовые акты.
1.Трудовой кодекс Российской Федерации.
2.Гражданский кодекс Российской Федерации.

7.2. Рекомендуемая литература.
7.2.1. Основная литература.
1.Е.И.Кривокора Деловые коммуникации: Учеб.пособие ИНФРА-М, 2011 г. – 190 с.
7.2.2. Дополнительная литература.
1. Мирошниченко, А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения [Электронный ресурс] : практическое руководство / А. А. Мирошниченко. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Книжный мир, 2008. - 384 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89669 (15.02.2016).
2.. Абжанова, Т. А. Роль курса "Культура деловой коммуникации" в подготовке будущих экономистов / Т. А. Абжанова. - С .230-232.
3. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс (для студентов, обучающихся по специальности 040101.65 «Социальная работа») / сост. О. К. Сазонова. - Горно-Алтайск : РИО ГАГУ, 2009. - 47 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89669

8.Образовательные технологии

8.1. Использование информационных технологий.
Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:
1. www.iqlib.ru Электронная библиотека образовательных и научных изданий Iqlib.
2.www.cir.ru Университетская информационная система России. УИС РОССИИЯ.
3. www.public.ru Интернет-библиотека СМИ Puublic.ru.
8.2. Применение активных методов обучения.

Ситуационные тесты (имитационные методы учебной деятельности). Требуют не произвести реальное действие, а сымитировать его. При их проведении не является необходимым наличие реальных механизмов, полевых производственных условий. Простейшей формой является метод инцидента. Испытуемым излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью, и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи резко ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

Более сложная форма – анализ конкретной ситуации. Испытуемым предлагается обширная информация о конкретной ситуации. Требуется провести анализ ситуации, при этом испытуемый должен учитывать, что часть информации лишняя, но есть возможность добыть дополнительную информацию (воспользовавшись справочником или задав вопрос). После анализа принимается мотивированное решение. Работа проводится как в группе, так и индивидуально.

Ситуационные тесты используются при изучении тем: деловые переговоры, деловое общение, искусство межличностного общения.

Деловая игра. Предполагает создание нескольких команд, которые соревнуются друг с другом в решении той или иной задачи. Используется при изучении темы деловые

переговоры, где студенты имеют возможность проявить свои способности при проведении переговоров согласно теме ситуации.

Самостоятельная аудиторная и внеаудиторная работа. Самостоятельная работа может выполняться студентом в читальном зале библиотеки, в учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Организация самостоятельной работы студента должна предусматривать контролируемый доступ к базам данных, к ресурсу Интернет. Обязательно предусматриваются получение студентом консультации, контроль и помощь со стороны преподавателя.

Обязательно предусматриваются получение студентом консультации, контроль и помощь со стороны преподавателя. Проводится по темам: проблемы межкультурной коммуникации различных стран, народов (США, Англия, Япония, Германия и т.д.), где необходима дополнительная самостоятельная работа по изучению литературы и других источников.

Презентация

Цель презентации — донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме

Сфера применения: Искусство межличностного общения, этика делового общения, деловые переговоры, проблема межкультурных коммуникаций.

9. Материально – техническое обеспечение учебного процесса.

Для проведения занятий используется аудитория, оснащенная необходимым оборудованием: проектор, экран, использование дополнительных средств для проведения практических занятий, видео-, аудио- занятия.

10. Контроль знаний студентов.

1. В современной организации для того, чтобы измененная информация быстро распространялась по системе, обеспечивая оперативность коммуникации, используются:
А) компьютеры
Б) письменные уведомления, приказы
В) неформальные каналы общения

2. Для осуществления процесса коммуникации необходимы и достаточны следующие основные элементы:
А) отправитель информации, сообщение, помехи, средство передачи информации, получатель информации
Б) отправитель информации, сообщение, канал, получатель информации
В) отправитель информации, сообщение, носитель информации, канал, получатель информации
Г) отправитель информации, сообщение, получатель информации

3. Информационные технологии это:
А) хранилище специально организованных и логически связанных информационных элементов
Б) интегрированное использование высоких технологий, связанное со всем спектром деятельности офиса
В) комплекс, включающий специальные структуры организации информации, алгоритмы, специальные языки, программные и технические средства, в совокупности обеспечивающие создание и эксплуатацию системы накопления информации, поступающей от нескольких источников, ее обновление, корректировку и использование в интересах объекта управления, а также прямую связь с пользователем для получения ответов на запросы

4. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

А) доброжелательная атмосфера общения
Б) желание сторон продолжить коммуникации
В) точность формулировок
Г) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения
Д) удовлетворенность партнеров по коммуникации

5. Информация намного быстрее распространяется по каналам:
А) неформальных коммуникаций
Б) межуровневых коммуникаций
В) горизонтальных коммуникаций

6. Каким образом руководство узнает о текущих или назревших проблемах в организации?
А) посредством коммуникаций «сверху вниз»
Б) посредством коммуникаций «снизу вверх»
В) посредством горизонтальных коммуникаций

7. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?
А) достоверность
Б) своевременность
В) форма подачи информации
Г) адресность
Е) возможность кодирования

8. Какое из утверждений наиболее верно?
А) компьютеры не создают информацию, но они способны воспринимать, сортировать, анализировать и интерпретировать ее с помощью программных средств, таким образом, что информация становится удобной и полезной
Б) компьютеры не создают информацию, не могут ее анализировать, но они способны воспринимать ее с помощью программных средств
В) компьютеры создают информацию, кроме того, они способны воспринимать, сортировать, анализировать и интерпретировать ее с помощью программных средств, таким образом, что информация становится удобной и полезной

9. Какой из ниже перечисленных пунктов не относится к четырем базовым элементам процесса коммуникации?
А) отправитель информации
Б) сообщение
В) канал
Г) передача информации
Д) получатель информации

10. Какой этап коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?
А) зарождение и выбор идеи
Б) кодирование и выбор канала
В) передача информации
Г) декодирование
Д) обратная связь

11. Критерием эффективности межличностной коммуникации является:
А) доброжелательная атмосфера общения
Б) желание сторон продолжать коммуникации
В) точность формулировок
Г) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения
Д) удовлетворенность партнеров по коммуникации

12. Кто из ученых определял информационную систему как «хранилище данных», из которого информация может быть востребована в нужный момент?

А) Ван ден Берг
Б) Старрэвельд

13. Одна из функций коммуникации?

А) информативная
Б) политическая
В) экономическая

14. Существуют ли негативные последствия компьютеризации?

А) да
Б) нет

15. Что такое шумы в коммуникативном процессе?

А) помехи, искажающие смысл передаваемой информации
Б) один из видов информации
В) один из способов передачи информации

16. Что такое «экспертная система»

А) компьютерная программа, вобравшая в себя знания экспертов в данной области
Б) компьютерная система, сортирующая данные для менеджеров
В) компьютерная система, объединяющая в единую сеть экспертов в той или иной области знаний

17. «Экспертные системы» стали результатом развития:

А) автоматизированных систем управления
Б) систем информационного обеспечения
В) автоматизированных информационных систем

18.Эффективным можно считать коммуникативный процесс, в котором:

А) получатель информации понял и разделил исходную идею или сообщение, что подтвердилось его реакцией, т.е. наличием обратной связи
Б) получатель понял и разделил исходную информацию
В) отправитель и получатель информации поняли и разделили исходную информацию или сообщение, что подтверждалось реакцией получателя, наличием обратной связи.

10.2 Вопросы к экзамену.

Перечень вопросов к зачету	Формируемые компетенции
	ОК-4
Определение и функции деловых коммуникаций.	+
Стили, уровни стратегии и средства деловых коммуникаций.	+
Понятие «трудовой коллектив».	+
Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.	+
Перечислите виды и функции коммуникационных каналов.	+
Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации?	+
Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон	+

разговора.	
Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.	+
Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.	+
Электронная коммуникация.	+
Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.	+
Глобализация коммуникационных процессов в социуме.	+
Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	+
Значение делового общения и его особенности.	+
Формы и организация общения.	+
Дайте определения понятиям коммуникация, деловая коммуникация, коммуникационный процесс.	+
Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.	+
Эффективность деловой коммуникации.	+
Модель организации деловой беседы.	+
Виды выступлений.	+
Понятие «Деловые переговоры».	+
Типы совместных решений	+
Слагаемые психологического климата в коллективе	+
Национальные стили деловых отношений.	+

10.3 Модульно-рейтинговая система оценки знаний студентов

Оценка знаний студентов производится на основе модульно-рейтинговой системы.

Максимальное количество баллов, которое могут набрать студенты:

1. посещаемость по курсу — 16 баллов;
2. работа на семинарских и практических занятиях, выполнение заданий по самостоятельной работе — 28;
3. выполнение промежуточных аттестационных заданий — 16 баллов;
4. экзамен — 40 баллов;
5. участие в научно-исследовательской работе — не ограничено.

Примерные баллы на практических занятиях
(практико-исследовательский блок)

Форма работы	Количество баллов
подготовка реферата (в рамках самостоятельного изучения темы)	до «5» б.
Участие в активных формах занятий	От «-3» до «+3» б.
выполнение самостоятельных заданий	«-3», «+3» б.

Форма итогового контроля по курсу «Деловые коммуникации» экзамен во 2семестре:

1. Выставляется на основе результатов первой и второй аттестаций.

Для сдачи экзамена необходимо выполнить все задания по самостоятельному изучению курса и набрать по трем блокам (суммарно) более 60 баллов

Составитель:

Старший преподаватель кафедры менеджмента и туризма и национальной экономики Киндикова Р.М.

И.о.заведующей кафедры менеджмента,
туризма и экономической теории _____Ищук Л.В.
подпись